

SPECIFIKACE SLUŽBY REVRT

vydané 22. března 2021 (verze 1.5)

ČÁST I - SLUŽBA

1. POPIS SLUŽBY

- 1.1. Služba zálohování fyzických (PC/LINUX/MAC) i virtuálních (VMWare, HyperV, Nutanix) počítačů a serverů do privátního cloudu Společnosti (dále jen „**ReVirt BaaS**“).
- 1.2. Služba replikace virtuálních (VMWare, HyperV) počítačů a serverů do privátního cloudu Společnosti s možností jejich spuštění v případě havárie v prostředí Zákazníka (dále jen „**ReVirt DRaaS**“).
- 1.3. Služba provozu cloudového objektového úložiště v privátním cloudu Společnosti umožňující Zákazníkovi rozšířit kapacitu jeho místního úložiště (dále jen „**ReVirt VOS**“).
- 1.4. Služba zálohování dat Zákazníka umístěných ve službě Microsoft 365 do privátního cloudu Společnosti a jejich obnova prostřednictvím webového portálu ReVirt365 (dále jen „**ReVirt 365**“)

2. ROZSAH, KVALITA A OSTATNÍ PARAMETRY SLUŽBY

- 2.1. Součástí Služby je zejména:
 - a) provoz privátního cloudového úložiště,
 - b) internetová konektivita cloudového úložiště,
 - c) nepřetržitý provoz a technický dohled v režimu 7 x 24,
 - d) vzdálená podpora uživatelů Služby v českém jazyce v režimu 5 x 9 (pondělí–pátek, 7:00 – 16:00).
- 2.2. Součástí této Služby není zejména:
 - a) instalace, konfigurace, provoz, údržba a dohled vlastní infrastruktury Zákazníka (HW/SW/TELCO),
 - b) instalace, konfigurace, provoz, údržba a dohled aplikací a služeb Veeam v infrastruktuře Zákazníka.
 - c) provoz, konfigurace a správa služeb Microsoft Office 365 a Microsoft Azure.
- 2.3. Služba vzdálené podpory je poskytována na Servisní požadavky nahlášené telefonicky anebo emailem, a to výlučně na níže uvedené kontaktní údaje:

Telefonní číslo podpory:	+420 725 870 000 / +421 220 909 802
--------------------------	-------------------------------------

Email podpory:	podpora@anycloud.cz
----------------	---------------------

V případě nahlášení Servisního požadavku na jiný telefon nebo jiný email, má se za to, že Servisní požadavek nevznikl a Společnost tak není povinná se jím zabývat.

- 2.4. Servisní požadavky typu **Změna** budou řešeny dle níže uvedených parametrů SLA.

Kategorie	Popis	Reakce	Zahájení	Ukončení
(C) BĚŽNÝ	Požadavky na změny nastavení a konfigurace vznesené odpovědnými osobami Zákazníka.	do 1 h	NBD	2NBD

Změnou se rozumí úprava stávajících parametrů Služby, změny jejich konfigurace a nastavení. Požadavky na funkcionalitu nebo jiný výstup, které nejsou součástí stávající Služby, se nepovažují za Změnu, ale za objednávku nové Služby a o podmínkách jejího poskytnutí musí být Stranami uzavřen dodatek ke Smlouvě nebo nová Smlouva.

Změny vyžadující schválení odpovědné osoby Zákazníka (změna údajů, výmaz údajů, změny oprávnění apod.) budou realizovány až po obdržení písemného schválení ze strany odpovědné osoby. Po dobu, než bude schválení uděleno, se lhůta pro ukončení staví.

- 2.5. Podmínkou pro řádné poskytování Služby ze strany Společnosti je, že Zákazník poskytne nezbytnou součinnost spočívající zejména v dodání podkladů a informací, přesné a jasné zadání změny v konfiguraci a nastavení apod. Není-li součinnost poskytnuta řádně a včas, sjednané lhůty pro řešení konkrétního požadavku se staví po dobu, než bude tato součinnost poskytnuta.

ReVirt BaaS

- 2.6. Služba ReVirt BaaS je poskytována vzdáleně přes internet prostřednictvím softwaru Veeam Backup & Replication Server (virtuální stroje), Veeam Backup Agent (fyzické stroje) a technologie Veeam Cloud Connect a zálohovacího úložiště v hostingovém centru Společnosti s garantovanou dostupností služby 99,9 %.
- 2.7. Předmětem zálohování jsou uživatelská data umístěná v prostředí Zákazníka. Zálohovat je možné:
 - celé virtuální/fyzické počítače/servery nebo
 - disky virtuálních/fyzických počítačů/serverů nebo
 - soubory uložené na virtuálních/fyzických počítačích/serech.
- 2.8. Součástí služby ReVirt BaaS jsou všechny služby uvedené v odst. 3.1 a dále pak:
 - a) pronájem licence Veeam Cloud Connect,
 - b) pronájem licence Veeam Agent for Workstation/Server
 - c) provoz a správa řešení Veeam Backup & Replication Server v hostingovém centru Společnosti, jehož prostřednictvím se realizuje služba zálohování dat Zákazníka do privátního cloudového úložiště Společnosti,

2.9. Služba ReVirt BaaS obsahuje následující varianty:

Varianta Služby	Kód
Veeam Backup Storage (100GB/1M)	RV-BAAS-100GB-1M-ST
Veeam Backup Storage (100GB/12M)	RV-BAAS-100GB-12M-ST
Veeam Backup Storage (1TB/1M)	RV-BAAS-1TB-1M-ST
Veeam Backup Storage (1TB/12M)	RV-BAAS-1TB-12M-ST
Veeam Cloud Connect License (1VM/1M)	RV-BAAS-VM-1M-CC
Veeam Cloud Connect License (1VM/12M)	RV-BAAS-VM-12M-CC
Veeam Agent for Servers (1SRV/1M)	RV-BAAS-S-OS-1M-A
Veeam Agent for Servers (1SRV/12M)	RV-BAAS-S-OS-12M-A
Veeam Agent for Workstation (1PC/1M)	RV-BAAS-W-OS-1M-A
Veeam Agent for Workstation (1PC/12M)	RV-BAAS-W-OS-12M-A

ReVirt DRaaS

2.10. Služba ReVirt DraaS je poskytována vzdáleně přes internet prostřednictvím softwaru Veeam Backup & Replication Server (virtuální stroje) a technologie Veeam Cloud Connect a replikačního úložiště v hostingovém centru Společnosti s garantovanou dostupností služby 99,9 %.

2.11. Předmětem replikace jsou virtuální stroje (počítače/servery), dále jen „VPS“, umístěné v prostředí Zákazníka. Replikovat je možné:

- VPS provozované na platformě VMWare nebo
- VPS provozované na platformě Hyper-V.

2.12. Součástí služby ReVirt DRaaS jsou všechny služby uvedené v odst. 3.1 a dále pak:

- provoz privátního cloudového úložiště,
- pronájem licence Veeam Cloud Connect,
- provoz a správa řešení Veeam Backup & Replication Server v hostingovém centru Společnosti, jehož prostřednictvím se realizuje služba replikace dat Zákazníka do privátního cloudového úložiště Společnosti,
- rezervace prostředků pro replikovaná zařízení (vCPU, vRAM),
- provoz replikovaných zařízení v hostingovém centru Společnosti v rozsahu rezervovaných prostředků při havárii infrastruktury na straně Zákazníka.

2.13. Služba ReVirt DraaS obsahuje následující varianty:

Varianta Služby	Kód
Veeam Replication Storage (100GB/1M)	RV-DRAAS-100GB-1M-ST
Veeam Replication Storage (100GB/12M)	RV-DRAAS-100GB-12M-ST
Veeam Replication Storage (1TB/1M)	RV-DRAAS-1TB-1M-ST
Veeam Replication Storage (1TB/12M)	RV-DRAAS-1TB-12M-ST
Veeam Cloud Connect License (1VM/1M)	RV-DRAAS-1VM-1M-CC
Veeam Cloud Connect License (1VM/12M)	RV-DRAAS-1VM-12M-CC

ReVirt VOS

2.14. Služba ReVirt VOS je poskytována vzdáleně přes internet prostřednictvím zpřístupnění kapacity cloudového úložiště, využívající technologii [IBM Cloud Object Storage](#), v hostingovém centru subdodavatele, IBM ([IBM Cloud](#)), s garantovanou dostupností služby 99,9 %.

Službu ReVirt VOS je možné využít pro zálohování/archivaci dat na fyzických/virtuálních koncových zařízeních (počítače/servery) prostřednictvím řešení Veeam, na zálohování/replikaci dat umístěných na zařízeních typu NAS podporujících komunikační

protokol Amazon S3 i jako běžné síťové úložiště Zákazníka umístěné v cloudu.

2.15. Ke službě je možné připojení pouze prostřednictvím aplikací/zařízení podporujících komunikační protokol Amazon S3, např.:

- Veeam Backup & Replication Server (viz funkce [Capacity Tier](#))
- Cloud storage browsers [CyberDuck](#), [MountainDuck](#), [S3 Browser](#), [CloudBerry Explorer](#)
- Operační systémy NAS na zařízeních Synology (viz funkce [Cloud Sync](#)) a QNAP (viz funkce [Hybrid Backup Sync](#)).

2.16. Součástí služby ReVirt VOS jsou všechny služby uvedené v odst. 3.1.

2.17. Služba ReVirt VOS obsahuje následující varianty:

Varianta Služby	Kód
Veeam Object Storage (100GB/1M)	RV-VOS-100GB-1M-ST
Veeam Object Storage (100GB/12M)	RV-VOS-100GB-12M-ST
Veeam Object Storage (1TB/1M)	RV-VOS-1TB-1M-ST
Veeam Object Storage (1TB/12M)	RV-VOS-1TB-12M-ST

ReVirt 365

2.18. Služba je poskytována vzdáleně přes internet prostřednictvím webového portálu ReVirt 365 a zálohovacího úložiště v hostingovém centru subdodavatele, IBM ([IBM Cloud](#)), s garantovanou dostupností služby 99,9 %.

2.19. Předmětem zálohování jsou uživatelská data umístěná v prostředí Microsoft 365: Outlook, OneDrive for Business, SharePoint a Teams.

2.20. Součástí služby ReVirt VOS jsou všechny služby uvedené v odst. 3.1 a dále pak:

- pronájem licence webového portálu ReVirt 365 pro správu zákazníků, správu a kontrolu zálohování a pro obnovu dat, který je napojen na Veeam Backup for Microsoft Office 365 provozovaný Společností ve svém hostingovém centru,
- zálohování vybraných dat z Microsoft 365 do privátního cloudového úložiště s frekvencí 1 x denně a retenční dobou pro uchování záloh dat v maximální délce 10 let.

2.21. Služba ReVirt 365 obsahuje následující varianty:

Varianta Služby	Kód
Backup Microsoft 365 (1USER/1M)	RV-BA365-1U-1M
Backup Microsoft 365 (1USER/12M)	RV-BA365-1U-12M
Backup Microsoft 365 EDU (1USER/1M)	RV-BA365-1U-1M-EDU
Backup Microsoft 365 EDU (1USER/12M)	RV-BA365-1U-12M-EDU

2.22.

3. SYSTÉM ZABEZPEČENÍ DAT PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

3.1. Společnost se zavazuje dodržovat při poskytování Služby bezpečnostní opatření a postupy pro nakládání s daty Zákazníka uvedené v Podmínkách, bod č. 27.

3.2. Data Zákazníka mohou být volitelně umístěna v hostingových centrech subdodavatele IBM ([IBM Cloud](#)).

3.3. Vlastníkem zálohovaných/replikovaných dat je Zákazník, který je také odpovědný za jejich obsah. Společnost uzavřením Smlouvy nenabývá vlastnické právo k datům Zákazníka a je oprávněna s těmito daty nakládat pouze způsobem stanoveným ve Smlouvě.

- 3.4. Webový portál ReVirt365 využívá pro přihlášení a ověření zákaznické účty Microsoft 365. Takto použitá uživatelská hesla z přihlášení ke službě Microsoft 365 služba ReVirt365 ani Společnost nikde neukládá. Výjimkou je uložení účtu využitého pro napojení na tenanta za účelem automatické komunikace s Microsoft 365, pro zajištění zálohování a obnovy dat.

CÁST II - DOPLŇUJÍCÍ USTANOVENÍ

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1. Služba je poskytována výhradně jen na základě Smlouvy se Zákazníkem.
- 4.2. Pouze pro poskytování Služby dle této Specifikace Služby a pouze na dobu, na kterou je mezi Smluvními stranami poskytování Služby dle této Specifikace Služby sjednáno, se Smluvní strany dohodly odchýlně od čl. 19.3 věty druhé Podmínek tak, že Společnost při poskytování Služeb dle této Specifikace Služby odpovídá Zákazníkovi za ztrátu či poškození zálohovaných/replikovaných dat Zákazníka, pokud Společnost takovou ztrátu či poškození dat způsobí porušením svých povinností ze Smlouvy, včetně povinností Podmínek. Společnost však za ztrátu či poškození uvedených dat neodpovídá, pokud takovou ztrátu či poškození způsobí kterákoli ze skutečností uvedených v čl. 18.2 Podmínek.
- 4.3. Pouze pro poskytování Služby dle této Specifikace Služby a pouze na dobu, na kterou je mezi Smluvními stranami poskytování Služby dle této Specifikace Služby sjednáno, se Smluvní strany dohodly odchýlně od
- a) čl. 17.9 věty první Podmínek tak, že Společnost se při poskytování Služeb dle této Specifikace zavazuje poskytnout Zákazníkovi při ukončení smluvního vztahu dodatečnou dobu v délce 30 dní od skončení smluvního vztahu, po kterou je služba nadále aktivní, a to bez nároku na zaplacení Ceny.
- 4.4. Nové odpovědné osoby Zákazníka je možné označit také v emailu zasláném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- 4.5. V případě odchýlných ujednání mají přednost ujednání v uvedených dokumentech dle následujícího pořadí: nejprve se uplatní ujednání ve Smlouvě, poté v Ceníku, Specifikacích Služeb a Podmínkách.
- 4.6. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.4.2021.